

介護職の人材育成・ 人材マネジメントのヒントを情報発信！

～介護職員及び組織に対する育成をトータルサポート～



NEWS LETTER

発行元：ピーエムシー株式会社 

〒955-0845 新潟県三条市西本成寺1-35-4
TEL:0256-47-3686 FAX:0256-35-0158
<https://www.pmc-jinzai.com/>



■ 過去のニュースレターは HPに掲載 ■
→ダウンロードも可能です。

言葉よりも伝わる「態度」

— 非言語コミュニケーションを磨く動作分析のすすめ —

こんにちは ピーエムシー株式会社の斎藤洋です。

先日、対面で40名の方を対象とした介護事業所様の管理職研修を実施しました。

普段は少人数でのオンライン研修が多いので随分戸惑いましたが、やはり対面での研修は受講者の反応がダイレクトで、本当に面白かったです。

次回も依頼してくださるとのこと、今回の反省点を修正し、次回に向けて準備していこうと思います。

現状と課題

施設介護において職員がケアにあたるとき、「忙しい！」という感情が無意識に職員の表情や態度に出てしまうことがあります。

経験を積んだベテラン職員であっても、自分の態度の変化に気づけないケースもあります。

焦りや苛立ち、疲労が無意識に表情や声に表れ、それがスピーチロックにつながる。この「無自覚さ」は、現場で深刻な課題となっていると思います。

ベテラン職員に多く起こるために周囲の職員も指摘しづらく、本人も悪気がないため改善が進まない。

結果として利用者に対してだけでなく、チーム内のコミュニケーションにも影響を及ぼしてしまいます。

分析と気づき

多くの利用者は、視覚や聴覚や理解力が低下していることが多いため、接遇においては特に非言語コミュニケーション（表情・姿勢・視線・動作・声のトーン）の表現を意識的に行なうことが重要です。

職員は自分の感情や気持ちを敏感に捉えて、忙しいときも意図的に利用者に安心感を持ってもらえるような非言語表現をとることが大切です。

ここで無意識にネガティブ感情を強く出してしまう職員は「メタ認知」が弱いと言えます。

メタ認知とは、自分の思考や行動を一段高い視点から客観的に理解する力のことです。

この力が弱いと、「自分は普通にしている」と思っていても、相手には威圧的・冷たい印象を与えてしまうというギャップが生まれます。さらに「利用者はすぐ忘れる」「多少厳しくしても通じる」といった思い込みがある場合もあって、利用者との信頼関係を損ねる原因になります。

動作分析の活用

では、どうすれば自分自身の“癖”に気づけるのでしょうか。

ここで提案したいのは、普段のケアの様子を動画や写真に記録し、職員本人にそれを見てもらい、表情・姿勢・態度を分析することです。

「思ったより表情が硬い」「目線が合っていない」など、映像を通して初めて分かることが多く、そこから行動の修正につながります。

このように「自分の動きを見て学ぶ」ことが“動作分析”的基本です（動作分析とは、人の動きや表情、声の出し方などを観察・記録し、そこに表れる感情や意図を客観的に理解する方法です）。

最近は映像を使ったSNSの活用や生産性向上の取り組みが色々と実践されているので、ケアの現場を映像に撮りやすくなっていると思います。

職員の気づきを促すための方法として、検討してみてはいかがでしょうか。



主任研修講師 斎藤 のつぶやき

今年も瓢湖に白鳥が飛来し、スーパーにラミーとバッカス（チョコレート）が並び、スタッドレスタイルのCMがはじめました。冬の到来を感じますね。あまり大雪にならないことを願っています。